Anciens Combattants
Rapport sur le rendement 2008-2009

L'Honorable Greg Thompson, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada
Canada

Mandat

Anciens Combattants Canada

Le mandat d'Anciens Combattants Canada découle de lois, de règlements et des décrets, notamment la *Loi sur le ministère des Anciens Combattants*, qui attribue au ministre des Anciens Combattants les responsabilités suivantes :

« [...] aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces canadiennes ou dans la marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées [...] aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge [...] ».

Par le biais du décret 1965-688, Anciens Combattants Canada s'efforce de maintenir le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Tribunal des anciens combattants (révisions et appel) est un tribunal quasi judiciaire qui n'a aucun lien de dépendance avec Anciens Combattants Canada. Le Tribunal détient le pouvoir entier et exclusif de recevoir toutes les demandes de révision ou d'appel qui peuvent lui être soumises conformément à la *Loi sur les pensions*, la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes Partie III* , et à la *Loi sur les allocations aux anciens combattants,* et autres lois du Parlement. Dans le cadre de ces lois, toutes les questions liées aux appels sont autorisées par la *Loi sur le Tribunal d'appel des anciens combattants (révision et appel*).

Bureau de l'ombudsman des vétérans

L'ombudsman des vétérans est un agent indépendant qui relève directement du ministre. Il a le mandat de faire respecter la Déclaration des droits des anciens combattants, de recevoir et d'examiner les plaintes liées aux programmes et services fournis ou administrés par Anciens Combattants ou à la Déclaration des droits des anciens combattants. En outre, l'ombudsman aide les vétérans en les informant sur les programmes et services du Ministère.

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I - SURVOL 1

Message du ministre 1

Message du président 2

Raison d'être 3

Responsabilités 3

Nos monuments européens 5

Architecture des activités de programmes 6

Sommaire de rendement 7

Contribution des priorités opérationelles aux résultats stratégiques 12

Risques et défis 20

Contexte de risque 20

Risques pour l'organisation 20

Profil des dépenses 25

Postes votés et législatifs affichés dans le Budget Principal 26

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE 28

Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier . . 28

Prestations et services de soins de santé et de réinsertion 30

Programmes du Souvenir 32

Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité 34

Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général 36

SECTION III - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 39

Principales données financières 39

Consultations 40

Liste de tableaux électroniques 41

Sites Web 41

Demandes de renseignements généraux 41

Publications du Portefeuille 41

SECTION I - SURVOL

Message du ministre

À titre de ministre des Anciens Combattants, je vous présente avec fierté notre *Rapport sur le rendement 2008-2009*. Il décrit la façon dont nous avons rempli nos engagements envers les hommes et les femmes et leur famille qui comptent sur nous, tout en traitant avec respect, dignité et justice toute personne qui s'est adressée à Anciens Combattants Canada.

Le nombre de vétérans de l'ère moderne continue d'augmenter. Pour faire face à cet accroissement, nous avons poursuivi l'amélioration des services offerts en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants. Par exemple, nous avons porté le nombre de cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel à huit, en ouvrant de nouvelles cliniques à Ottawa et à Vancouver; nous prévoyons en inaugurer deux autres à l'automne 2009. Nous avons augmenté notre présence dans les bases et escadres des Forces canadiennes et nous offrons des services de transition sur place. En partenariat avec le MDN, nous créons des centres intégrés de soutien du personnel afin d'adopter une approche mieux coordonnée et d'aider ainsi les membres des Forces canadiennes, les vétérans et leurs familles à effectuer une transition à la vie civile réussie.

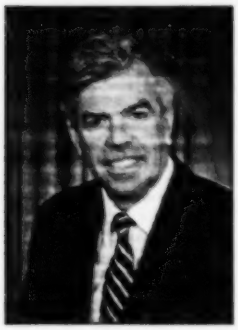
Bien que le nombre des anciens combattants âgés diminue, les besoins de ces derniers en matière de soins de santé s'accroissent. Nous continuons de leur fournir l'accès aux soins, traitements et soutien, incluant des initiatives comme l'élargissement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants pour les survivants et une stratégie nationale révisée des soins de longue durée.

Au cours de la dernière année, le Ministère a franchi un certain nombre d'étapes clés, notamment le 90e anniversaire de la fin de la Première Guerre mondiale, le 55e anniversaire de l'armistice suite à la guerre de Corée, le 65e anniversaire de la bataille de l'Atlantique et la première Journée nationale des Gardiens de la paix (Casques bleus). En outre, notre gouvernement est devenu propriétaire du Mémorial du Canada (Green Park, un parc situé à Londres, en Angleterre) qui rend hommage à environ un million de Canadiens qui ont participé à l'effort de guerre au Royaume-Uni pendant la Première et la Seconde Guerres mondiales. Afin que le flambeau du souvenir continue de briller, nous avons mis davantage d'accent sur les activités du souvenir au Canada et sur la reconnaissance de nos vétérans de l'ère moderne.

Nous exprimons notre gratitude envers nos anciens combattants et nous engageons, au nom de tous les Canadiens, à leur garantir l'aide et à leur témoigner la reconnaissance qu'ils méritent. Grâce à l'engagement et au dévouement des membres de notre personnel, on reconnaît et on honore les sacrifices et les réalisations des anciens combattants du Canada.

L'honorable Greg Thompson, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants

Message du président



Je suis heureux de présenter mon premier rapport sur le rendement à titre de président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA). Bien que j'aie commencé mon mandat à la fin de cette période de référence, j'estime qu'il est essentiel de revenir sur les progrès accomplis par rapport aux priorités et aux plans établis pour 2008-2009. Ces réalisations détermineront les orientations futures du Tribunal et nous prendrons appui sur elles au cours du prochain exercice.

Le Tribunal fournit un processus d'appel indépendant aux personnes qui ne sont pas satisfaites des décisions en matière de pensions d'invalidité, d'indemnités d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants rendues par le ministère des Anciens Combattants. Les membres du Tribunal tiennent des auditions dans plus de trente endroits au Canada à la demande des anciens combattants et des membres des Forces canadiennes, des membres actifs ou libérés de la Gendarmerie royale du Canada et de leurs familles.

Bien que le Tribunal n'exerce aucun contrôle sur le nombre de personnes qui se prévalent de leur droit d'appel, nous assumons avec beaucoup de sérieux notre responsabilité qui consiste à nous assurer de bien servir celles qui le font. En 2008-2009, nous avons été en mesure de dépasser notre objectif de rendre 7 000 décisions, en collaborant avec le Bureau de services juridiques des pensions et la Légion royale canadienne afin de présenter des demandes et de maximiser notre temps d'audition. Le Tribunal a aussi connu beaucoup de succès en utilisant les différents moyens technologiques à sa disposition pour rationaliser davantage ce processus. Aujourd'hui, nos membres et représentants de partout au pays ont accès à la documentation des requérants relative aux auditions en format électronique et en « temps réel ». Nous encourageons aussi les demandeurs à recourir à la vidéoconférence comme solution de rechange à la participation en personne.

Bien que les demandeurs puissent se faire représenter gratuitement, nous reconnaissons notre responsabilité de les rejoindre. Grâce à une rétroaction régulière de leur part qui s'effectue par le biais de notre ligne téléphonique d'information sans frais et de notre site Web amélioré, le Tribunal a élaboré de nouveaux outils visant à traiter les questions courantes.

Bien sûr, notre premier objectif consiste à rendre des décisions justes envers tous les requérants. En 2008-2009, le Tribunal a intégré de nouvelles formations à son programme de perfectionnement professionnel destiné à ses membres afin de les aider à remplir leur rôle d'arbitres spécialisés.

Notre Tribunal est de taille réduite, mais il est occupé. Il compte sur l'enthousiasme et le professionnalisme du personnel et des membres afin d'offrir un programme de qualité à tous les demandeurs. Nous sommes heureux de travailler avec les organismes représentatifs, les requérants et les autres parties intéressées afin de relever les défis qui nous attendent.

John D. Larlee
Président, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Raison d'être

La principale raison d'être d'Anciens Combattants est de rembourser la dette de gratitude nationale envers ceux qui nous ont laissé, à nous, Canadiens et Canadiennes, l'héritage et la sécurité dont nous continuons de jouir. En plus des anciens combattants de la Première Guerre mondiale, de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée, notre clientèle se compose également de vétérans et de membres encore en service des Forces canadiennes (FC), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), et de certains civiles, de même que des membres admissibles de leur famille (survivants et personnes à charge).

Responsabilités

Le portefeuille des Anciens Combattants se compose des suivants : *Anciens Combattants Canada* (ACC) – le Ministère – le *Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* (TACRA) – le Tribunal et le *Bureau de l'ombudsman des vétérans* (BOV).

Anciens Combattants Canada

La mission d'Anciens Combattants Canada comporte deux volets : offrir des services et des avantages exemplaires axés sur les clients et répondant à leurs besoins, en reconnaissance des services qu'ils ont rendus; et préserver le souvenir des anciens combattants.

ACC offre des pensions d'invalidité et des allocations spéciales aux anciens combattants des deux guerres mondiales et de la guerre de Corée, aux anciens combattants ayant servi avant le 1er avril 1947, aux Vétérans des Forces canadiennes et aux ex-membres et membres toujours en service de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). La *nouvelle Charte des anciens combattants* offre aux vétérans des Forces canadiennes de l'ère moderne et à leurs familles le soutien dont ils ont besoin pour réaliser la transition vers la vie civile. La vaste gamme de programmes englobe des services de réadaptation, des avantages médicaux, une aide au placement, un soutien financier et des indemnités d'invalidité, incluant l'indemnité de décès. Le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) offre des avis juridiques gratuits ainsi qu'un service de représentation pour les clients insatisfaits des décisions rendues relativement à leurs prestations d'invalidité.

Le Programme de soins de santé est conçu de façon à améliorer la qualité de vie des clients, à favoriser leur autonomie et pour faire en sorte que les clients demeurent chez eux et dans leur propre collectivité. ACC offre aux anciens combattants et aux autres clients admissibles l'accès aux traitements et autres avantages liés à la santé, incluant les avantages médicaux, des services de soins de santé personnalisés tels que des avis et des renseignements, l'évaluation des besoins, la défense des droits des patients et les aiguillages. Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) est un programme national de soins à domicile pour aider les clients d'ACC à demeurer autonomes et en bonne santé dans leur propre foyer ou dans leur collectivité. ACC vient en aide aux anciens combattants occupant des lits de soins de longue durée au sein d'un réseau national d'établissements communautaires, dans L'Hôpital Sainte-Anne (le dernier hôpital fédéral administré par le Ministère) ou dans des établissements contractuels plus grands où les anciens combattants bénéficient d'un accès prioritaire aux lits.

Le Ministère perpétue le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé et favorise une compréhension de leur participation au façonnement de notre pays. ACC incite la mémoire des anciens combattants morts à la guerre et des anciens combattants du Canada, par le biais des programmes de souvenir, incluant l'entretien et la préservation de nos quatorze monuments européens.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

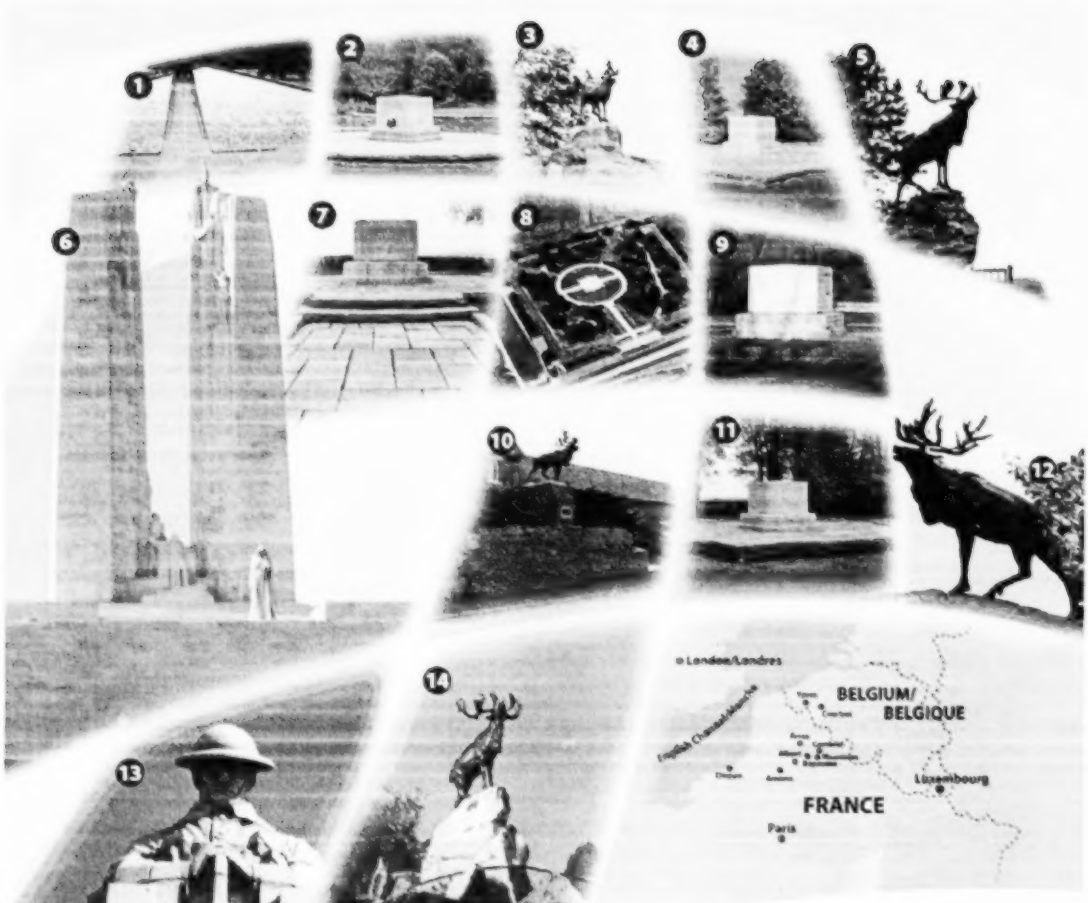
Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre deux niveaux de recours aux demandeurs insatisfaits et constitue le niveau

final d'appel pour les décisions concernant les allocations aux anciens combattants. Le Tribunal a pour objectif de veiller à ce que les anciens combattants, le personnel des Forces canadiennes, les membres de la Gendarmerie royale du Canada, certains civils ou leurs personnes à charge respectives touchent les prestations d'invalidité auxquelles ils ont droit en vertu de la loi. Le Tribunal est responsable devant le Parlement par l'entremise du ministre des Anciens Combattants et n'a aucun lien de dépendance avec Anciens Combattants Canada.

Ombudsman des vétérans

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans assure le traitement des questions soulevées par les vétérans et anciens combattants et leurs familles en ce qui a trait à Anciens Combattants Canada et à la Déclaration des droits des anciens combattants. L'ombudsman des vétérans est un agent indépendant qui relève directement du ministre des Anciens Combattants.

Nos monuments européens



Nos monuments érigés en Europe symbolisent l'héritage des Canadiens dans leur lutte pour la liberté, la démocratie, les droits de la personne et la primauté du droit. Au pied de ces monuments, nous nous recueillons.

1 Green Park, Royaume-Uni
2 Bois de Bourlon, France
3 Masnières, France
4 Passchendaele, Belgique
5 Gueudecourt, France
6 Vimy, France
7 Le Quesnel, France
8 Courcelette, France
9 La cote 62, Belgique
10 Monchy-le-Preux, France
11 Dury, France
12 Courtrai, Belgique
13 Saint-Julien, Belgique
14 Beaumont-Hamel, France

Architecture des activités de programmes

Résultat stratégique	Activité de programme	Sous activité
Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.	Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier	Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès
		Soutien financier
		Bureau de services juridiques des pensions
	Prestations et services de soins de santé et de réinsertion	Soins de longue durée et en foyer (y compris soins comm. du programme pour l'autonomie des anciens combattants)
		Avantages médicaux et autres services de santé et de réintégration
		Soins à domicile et autres services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants
Les Canadiens et les Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.	Programmes du Souvenir	Sensibilisation aux activités commémoratives
		Responsabilités commémoratives nationales et internationales
Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles.	Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	
Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles.	Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général	

Sommaire du rendement

Dépenses prévues et ressources humaines pour Anciens Combattants

Ressources financières pour 2008-2009 (Millions de $)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
3 397,7	3 468,7	3 353,3

Ressources humaines pour 2008-2009 (Équivalent temps-plein)		
Prévues	**Réelles**	**Écart**
3 896	4 039	143

Résultat stratégique n°1: Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion		
Indicateurs de rendement	**Objectifs**	**Rendement de 2008-2009**
Le pourcentage des clients qui se disent satisfaits des programmes et des services offerts par Anciens Combattants Canada	85 p. 100	**Rendement réel** : niveau de satisfaction global de 79 p. 100, selon le Sondage national de 2007 sur la satisfaction de la clientèle (SNSC) d'ACC. Depuis le SNSC de 2007, le Ministère a réorganisé sa structure afin de créer un secteur se consacrant à la prestation des services. Cet accent mis sur la prestation des services vise à atteindre l'objectif continu du Ministère d'offrir le meilleur niveau de services possible à ses clients. Le SNSC est mené tous les trois ans. Le prochain sondage, prévu pour l'automne 2010, permettra au Ministère d'évaluer les progrès réalisés à cet égard.
Le pourcentage des clients ayant servi en temps de guerre qui, après avoir été évalués au cours de l'année, ont mentionné que les programmes et les services d'Anciens Combattants Canada ont eu une incidence positive sur leur état de santé	85 p. 100	**Rendement réel** : On a mesuré indirectement le rendement réel en 2008-2009. Dans le SNSC de 2007, 80 p. 100 des anciens combattants ayant servi en temps de guerre ont déclaré que les programmes et les services d'ACC répondaient à leurs besoins. Comme il s'agissait de la première année où ACC sondait ses clients sur le niveau de satisfaction de leurs besoins par ses programmes et ses services, on fera état des progrès réalisés à la suite de cette mesure dans le sondage de 2010.
Le pourcentage des clients des Forces canadiennes qui, après avoir été évalués au cours de l'année, ont mentionné que les programmes et les services d'Anciens Combattants Canada ont eu une incidence positive sur leur état de santé	85 p. 100	**Rendement réel** : On a mesuré indirectement le rendement réel en 2008-2009. Dans le SNSC de 2007, 68 p. 100 des vétérans de l'ère moderne ont déclaré que les programmes et les services d'ACC répondaient à leurs besoins. Comme il s'agissait de la première année où ACC sondait ses clients sur le niveau de satisfaction de leurs besoins par ses programmes et ses services, on analysera les progrès réalisés à la suite de cette mesure dans le sondage de 2010.

Résultat stratégique n°1: Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion

Activité de programme	Dépenses réelles 2007-2008 (millions de $)	2008-2009 (millions de $)				Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget Principal	Dépenses planifiées	Total des autorisations	Dépenses actuelles	
Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier	2 067,9	2 166,6	2 166,6	2 223,8	2 165,4	*La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes* Anciens Combattants Canada améliore la qualité de vie des Canadiens en fournissant des indemnités appropriées à ses clients.
Prestations et services de soins de santé et de réinsertion	1 065,5	1 160,9	1 160,9	1 168,4	1 121,1	*Des Canadiens et Canadiennes en santé* Anciens Combattants Canada améliore la qualité de vie des Canadiens en fournissant des avantages médicaux et des services de réadaptation à ses clients.

Résultat stratégique n° 2 : Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance						
Indicateurs de rendement		**Objectifs**	**Rendement de 2008-2009**			
Le pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui prennent part aux activités de commémoration		15 p. 100	**Rendement réel :** 30 p. 100. Un sondage omnibus effectué dans le cadre de la Semaine des anciens combattants 2008 indique que 30 p. 100 des Canadiens ont participé à des activités commémoratives de la Semaine des anciens combattants dans leurs collectivités. Les priorités d'ACC liées à la commémoration qui ciblent les jeunes et le renforcement des activités se déroulant au Canada ont contribué à la hausse de la participation à ces activités depuis l'Année de l'ancien combattant de 2005. La situation en Afghanistan a aussi placé les contributions des vétérans de l'ère moderne au premier plan.			
Activité de programme	**Dépenses réelles 2007-2008 (millions de $)**	**2008-2009 (millions de $)**				**Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada**
		Budget Principal	**Dépenses planifiées**	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	
Programmes du Souvenir	48.1	50.6	50.6	53.6	45.6	*Une culture et un patrimoine canadiens dynamique* Le fait d'informer les Canadiens de leur histoire militaire leur permet de célébrer et de commémorer l'apport de celles et ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et de comprendre la façon dont ces hommes et femmes aident constamment à façonner notre société.

Résultat stratégique n° 3 : Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles

Indicateurs de rendement	Objectifs	Rendement de 2008-2009
Le pourcentage des préoccupations des clients qui sont résolues efficacement	Répondre à 80 p. 100 des plaintes en moins de 60 jours.	**Rendement réel :** On a entendu 89 p. 100 des plaintes en moins de 60 jours. Plus de 7 100 requérants insatisfaits d'une décision relative à une pension d'invalidité ou à une indemnité d'invalidité rendue par le ministère des Anciens Combattants ont vu leur demande entendue par le Tribunal en 2008-2009. Grâce au processus officiel de règlement des plaintes, ces personnes bénéficient de moyens pour faire part de leurs préoccupations autres que celles liées au résultat des décisions les concernant. On a reçu neuf plaintes en 2008-2009, une baisse comparativement aux quatorze de 2007-2008. On peut se renseigner sur le processus de règlement des plaintes et le Code de déontologie des membres du TACRA auprès du personnel des renseignements ou sur le site Web du Tribunal.

Activité de programme	Dépenses réelles 2007-2008 (millions de $)	2008-2009 (millions de $)				Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget Principal	Dépenses planifiées	Total des autorisations	Dépenses actuelles	
Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité	15,0	13,8	13,8	16,9	16,6	*La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes* Un programme indépendant de règlement des décisions relatives aux prestations d'invalidité et aux allocations aux anciens combattants appuie les Canadiens en leur garantissant que justice est rendue à tous les demandeurs.

Résultat stratégique n°4 : Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles						
Indicateurs de rendement		**Objectifs**	**Rendement de 2008-2009**			
Le nombre de recommandations formulées par l'ombudsman mises en œuvre par Anciens Combattants Canada		À être déterminé	Le Bureau a présenté une série de demandes de renseignements, d'observations, de documents de travail précis et un rapport administratif sur le Programme de funérailles et d'inhumation d'ACC. Ce rapport contient sept recommandations, dont six qui étaient en-dehors des autorités existantes d'Anciens Combattants Canada (ACC). ACC a donné suite à la recommandation qui relevait de l'autorité dont il dispose. (Nota : L'objectif ne peut être établi avant la fin de l'exercice 2008-2009, première année complète d'activités)			
Le nombre de cas résolus par règlement à l'amiable		À être déterminé	Le Bureau a étudié 707 cas au cours de l'année, dont 493 ont été résolus de façon non officielle et clos. On a soumis les 214 cas restants à une enquête approfondie, puisqu'ils comportaient des conséquences systémiques possibles. (Nota : L'objectif ne peut être établi avant la fin de l'exercice 2008-2009, première année complète d'activités)			
Activité de programme	**Dépenses réelles 2007-2008 (millions de $)**	**2008-2009 (millions de $)**				**Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada**
		Budget Principal	**Dépenses planifiées**	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	
Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général	-	5,8	5,8	6,0	4,6	*La sécurité du revenu et l'emploi des Canadiens et Canadiennes* On assure les Canadiens que les anciens combattants qui ont fait le sacrifice ultime au service de leur pays se verront accorder les avantages, les services et le soutien auxquels ils ont droit et qu'on n'oubliera aucun d'entres eux. On garantit aux anciens combattants que l'ombudsman des vétérans prendra en compte leurs préoccupations.

Contribution des priorités opérationelles aux résultats stratégiques

Anciens Combattants vise :

- quatre résultats stratégiques (deux pour Anciens Combattants Canada, un pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), et un pour le Bureau de l'ombudsman des vétérans),
- cinq activités de programmes, et
- sept priorités.

Priorités opérationelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
Améliorer les programmes et les services et les adapter aux besoins des anciens combattants, des vétérans des Forces canadiennes, des militaires en service, des autres clients et de leur famille (ACC)	Priorité permanente	ACC a fait des progrès sur les plans suivants qu'on a inclus dans le Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009. **Satisfait à toutes les attentes** • Jusqu'au 31 mars 2009, on a fourni des services d'entretien ménager ou d'entretien du terrain à 2 223 survivants handicapés ou à faible revenu admissibles de certains anciens combattants dits traditionnels grâce à l'élargissement du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. • On a poursuivi le projet de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne. La dernière étape de ce projet sera terminée en 2009-2010. • On a élaboré une nouvelle stratégie nationale de soins de longue durée et mis en œuvre un cadre d'assurance de la qualité afin de s'assurer que les anciens combattants reçoivent un haut niveau de soins partout au Canada. • On a procédé à un examen des tableaux d'avantages de tous les Programmes de choix, à l'exclusion des programmes de soins dentaires et de médicaments sur ordonnance. Cet examen cible des secteurs comme les taux et les fréquences de mise à jour, l'ajout de nouveaux avantages et la suppression de codes d'avantages obsolètes. On mettra en œuvre en 2009-2010 les recommandations approuvées. • On a prolongé le contrat du Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé jusqu'en juillet 2012. On a affiché l'ébauche d'un énoncé des travaux pour un nouveau contrat et on a recueilli la rétroaction des intervenants de l'industrie. • On a collaboré étroitement avec le MDN en vue de la création de centres intégrés de soutien du personnel ACC/MDN, de centres à guichet unique où ACC et le MDN œuvrent conjointement en vue de favoriser le rétablissement, la réadaptation et la réintégration des membres des FC. Huit centres seront opérationnels en 2009-2010. • On a versé 1 302 paiements à titre gracieux en rapport avec les essais de l'agent Orange en 2008-2009. Le	**Résultat stratégique** • Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion **Activités de programme** • Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier • Prestations et services de soins de santé et de réinsertion Cette priorité et ses plans et initiatives connexes visent l'amélioration des avantages et des services qui sont accessibles aux clients anciens combattants ayant servi en temps de guerre et aux vétérans qui bénéficient de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Priorités opérationelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
		nombre total des paiements au 31 mars 2009 était de 2 188. On traite encore les demandes en instance et les demandes reçues après la date de fin de la réception des demandes, le 1er avril 2009, peuvent être étudiées si des circonstances exceptionnelles ont retardé leur remise. • On a répondu au contenu de quatre documents de travail et d'observation et à un rapport remis à ACC par le Bureau de l'ombudsman des vétérans et on a répondu de façon appropriée à toutes les demandes du Bureau de l'ombudsman des vétérans dans les délais convenus. • On a mis en œuvre l'initiative « Avocats sans frontières », répartissant les cas de clients plus également à l'échelle du réseau du Bureau de services juridiques des pensions, avec une réduction des délais de traitement des demandes des clients de 166 jours en avril 2008 à 94 jours en mars 2009.	

Priorités opérationelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
Mettre en œuvre une stratégie de la santé mentale pour augmenter la capacité du Ministère de répondre aux besoins de ses clients en matière de santé mentale (ACC)	Priorité permanente	ACC a fait des progrès sur les plans suivants qu'on a inclus dans le Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009. **Satisfait à toutes les attentes** • On a établi et communiqué les normes concernant les rapports à l'intention des fournisseurs de services en santé mentale. On a amélioré la fonction de gestion de cas d'ACC par le biais de rapports normalisés. On a dressé une liste des fournisseurs de services courants et on a entrepris des travaux visant à s'assurer que des mises à jour se font. • On a ouvert des cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) à Ottawa et à Vancouver. On inaugurera les deux dernières cliniques à l'automne 2009. Les clients d'ACC, les membres des FC et les clients de la Gendarmerie royale du Canada auront accès à ces dix cliniques. • On a créé huit postes de coordonnateurs du soutien social aux victimes de traumatismes liés au stress opérationnel et du soutien par les pairs pour les familles, dont sept sont pourvus. • On a consolidé le partenariat formé avec le groupe de travail interministériel sur la santé mentale, on a établi et maintenu des partenariats avec les FC, des collaborateurs provinciaux, l'Association canadienne pour la santé mentale et la Commission de la santé mentale du Canada. • On a procédé à la mise en œuvre au niveau national de la télésanté mentale (en utilisant des technologies tels comme la vidéoconférence afin d'assurer que les clients peuvent obtenir l'aide requise dans leur collectivités) comme mode de prestation de services. On a réalisé trois projets pilotes nationaux et on offrira des services de télésanté mentale dans toutes les régions par le biais des cliniques TSO d'ici l'automne 2009. • Le Comité consultatif ACC-MDN-GRC sur la santé mentale a été établi afin de fournir des renseignements, une expertise et des conseils à ACC, au MDN et à la GRC sur la recherche, les tendances, les stratégies, les approches et les pratiques exemplaires. • Un symposium d'échange d'information sur la santé mentale a été tenu en janvier 2009 afin de faciliter le partage de l'information, des recherches et des pratiques exemplaires. Des experts dans le domaine de la santé mentale des militaires aux États-Unis, des professionnels et fournisseurs de services de santé mentale, ACC, le MDN, la GRC, les provinces, le réseau de cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) d'ACC et les Centres de soutien pour trauma et stress opérationnels du MDN faisaient partie des participants.	**Résultat stratégique** • Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion **Activité de programme** • Prestations et services de soins de santé et de réinsertion Ces initiatives représentent une réponse continue à l'augmentation des besoins en santé mentale de nos clients et de leurs familles. À mesure qu'ACC accroît sa capacité grâce à des moyens comme ses cliniques TSO, le Réseau de Soutien social aux blessures de stress opérationnel (SSBSO) et les fournisseurs de services communautaires, la mise en œuvre prioritaire d'une stratégie en matière de santé mentale contribue à l'atteinte du résultat stratégique. ACC continuera d'œuvrer à l'établissement des réseaux TSO et SSBSO complets et des processus de transition destinés aux clients des FC, et mènera des recherches continues afin de répondre aux besoins en santé mentale de ses clients.

Priorités opérationelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
Encourager les Canadiens et Canadiennes, particulièrement les jeunes, à participer à des activités de commémoration dans les collectivités (ACC)	Priorité permanente	ACC a fait des progrès sur les plans suivants qu'on a inclus dans le Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009. **Satisfait à toutes les attentes** • On a fait participer les jeunes grâce à des initiatives comme les suivantes : le soutien aux organismes jeunesse (c'est-à-dire Rencontres du Canada, le groupe Durham se souvient - Camp Husky, les activités jeunesse de la Légion royale canadienne) en plus d'organiser une tournée d'apprentissage en France pour souligner le 90e anniversaire de la fin de la Première Guerre mondiale; mise à jour du site Web d'ACC pour rendre Des héros se racontent plus interactif; lancement du film Vivez Vimy ; et plus grande utilisation par ACC des outils de réseautage des médias sociaux. • On a souligné le 65e anniversaire de la bataille de l'Atlantique, le 55e anniversaire de l'armistice suite à la guerre de Corée, le 90e anniversaire de la fin de la Première Guerre mondiale (le thème de La semaine des anciens combattants 2008) et la première Journée nationale des Gardiens de la paix (Casques bleus) avec des cérémonies commémoratives dans 400 collectivités canadiennes. Le 55e anniversaire de la guerre de Corée et le 90e anniversaire de la Première Guerre mondiale ont aussi été commémorés par des activités outremer. • On a élargi la programmation des cérémonies commémoratives en hommage aux vétérans de l'ère moderne en intensifiant la présence d'ACC dans les bases des Forces canadiennes, en fournissant des renseignements sur ces cérémonies dans toutes les présentations sur la nouvelle Charte des anciens combattants, en modifiant le Programme de contributions aux partenaires afin d'inclure les rénovations faites aux monuments ou aux cénotaphes existants (qui permettent aux collectivités de reconnaître les membres des FC grâce à l'inscription des noms de ces derniers aux monuments), en concevant une stratégie visant à faire participer les membres et les vétérans des FC à ces programmes commémoratifs (on procédera à des consultations auprès du MDN et des organismes d'anciens combattants en 2009-2010). • On a augmenté et renforcé des partenariats avec d'autres Ministères et organismes du gouvernement fédéral, pendant qu'on a établi et maintenu des partenariats avec des organismes non-gouvernementales. Par exemple, un partenariat avec la Société d'histoire nationale du Canada à Ottawa et à Londres, en Angleterre, pour le projet la Vigile 1914-1918 et un partenariat avec la LCF pour sensibiliser les Canadiens aux activités	**Résultat stratégique** • Les Canadiens et Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance **Activité de programme** • Programmes du Souvenir ACC a aidé les Canadiens à prendre part aux activités commémoratives dans les collectivités en fournissant des occasions d'apprentissage, en organisant des événements commémoratifs au Canada et à l'étranger, en veillant à l'entretien des monuments commémoratifs, des tombes et des cimetières et en aidant les Canadiens à organiser leurs propres activités du souvenir. ACC a aidé financièrement 165 partenariats et a fait la promotion de plus de 500 activités commémoratives sur son propre site Web. Grâce au leadership et aux partenariats formés par ACC, de nombreux Canadiens, notamment les jeunes, se sont sensibilisés aux accomplissements et aux sacrifices de tous les anciens combattants canadiens et ont reconnu leurs efforts, ce qui contribue à l'atteinte du résultat stratégique.

Priorités opérationelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
		commémoratives lors des matchs de demi-finales. On a mis sur pied l'initiative Engagement des entreprises et Marketing qui permet à ACC de former des partenariats avec des entreprises et des organismes « à but lucratif ».	
Programme soutenu (TACRA)	Déjà établie	TACRA a fait des progrès sur les plans suivants qu'on a inclus dans le Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009. **Satisfait à toutes les attentes** • On a collaboré avec les représentants pour recenser les demandes en instance les plus anciennes et pour fixer la date des audiences. Cette mesure a entraîné l'audition en appel de près de 2 700 demandes et les décisions relatives à ces dernières, soit le volume le plus élevé en dix ans. • On a favorisé le recours à d'autres modes d'audience de révision comme les vidéoconférences et les téléconférences afin de permettre aux requérants de faire entendre leurs demandes d'une manière opportune et plus souple. Afin de faciliter l'accès aux audiences de révision par téléconférence, le Tribunal a amorcé un processus de consentement simplifié pour que les requérants fassent leurs demandes.	**Résultat stratégique** • Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles **Activité de programme** • Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité Grâce à ces efforts, un grand nombre de demandeurs ont fait entendre leurs causes et obtenu des décisions. Ainsi, on s'assure de bien les servir et on voit à ce qu'ils aient le choix d'employer les modes d'audition les plus efficaces et opportuns.

Priorités opérationelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
Prestation améliorée des programmes (TACRA)	Priorité permanente	TACRA a fait des progrès sur les plans suivants qu'on a inclus dans le Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009. **Satisfait à toutes les attentes** • On a collaboré avec les représentants des clients afin d'élaborer le calendrier de révision annuelle des lieux d'audience et se préparer à sa mise en œuvre le 1er avril 2009. **Dépasse les attentes** • On a collaboré avec ACC et le Bureau de services juridiques des pensions afin de mettre au point une méthode de stockage et de partage des documents d'audience en format électronique et d'améliorer la qualité et la mise en mémoire des enregistrements des audiences de révision, ce qui fournit un accès en temps réel aux membres et aux représentants à l'échelle du pays. • On a favorisé le perfectionnement des membres grâce à de la formation, des conférences et des séances de perfectionnement professionnel. • On a fait participer les membres du personnel aux décisions et aux questions touchant leurs travaux et on a discuté des risques opérationnels dans leurs unités de travail.	**Résultat stratégique** • Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles **Activité de programme** • Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité Ces initiatives ont augmenté l'efficience du processus d'audition et amélioré le service à la clientèle par la gestion proactive des cas, l'assouplissement des auditions, la réduction des délais d'attente relatifs à la fixation de la date des auditions des demandes et une répartition des charges de travail des membres et des représentants.

Priorités opérationelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
Communication active avec les appelants et les intervenants (TACRA)	Priorité permanente	ACC a fait des progrès sur les plans suivants qu'on a inclus dans le Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009. **Satisfait à toutes les attentes** • On a amélioré les communications avec les représentants et les demandeurs et préparé de nouveaux feuillets d'information qui sont affichés sur le site Web du TACRA. • On a établi une communication proactive avec le Bureau de l'ombudsman des vétérans, notamment des séances d'information avec les membres du personnel, des mises à jour trimestrielles sur le rendement du Tribunal et des réponses rapides aux demandes de renseignements.	**Résultat stratégique** • Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles **Activité de programme** • Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité Le Tribunal a communiqué son rôle et facilité la compréhension de son mandat. Il continuera à rechercher des occasions de mener d'autres activités de sensibilisation et à fournir davantage de renseignements sur son programme et son rendement.

Le bureau de l'ombudsman des vétérans
Pour tenir la promesse qu'il a faite aux anciens combattants, le gouvernement du Canada a nommé un ombudsman des vétérans en novembre 2007. L'exercice 2007-2008 a représenté la première année de fonctionnement complète du Bureau de l'ombudsman des vétérans. Au lieu de fixer une priorité opérationnelle en 2008-2009, le Bureau a ciblé les cinq secteurs suivants : la création de l'organisme et d'un comité consultatif de l'ombudsman des vétérans, la réalisation d'activités de sensibilisation, la détermination de priorités administratives ainsi que le traitement et la résolution des plaintes des clients. On a ajouté de plus amples renseignements dans l'analyse du rendement de l'activité de programme 4.1 (Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général) à la section II.

Priorités opérationelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
Améliorer l'efficacité organisationnelle (ACC)	Priorité permanente	ACC a fait des progrès sur les plans suivants qu'on a inclus dans le Rapport sur les plans et les priorités 2008-2009. **Satisfait à presque toutes les attentes** • On a examiné et mis à jour les instruments de délégation des pouvoirs financiers (p. ex. les tableaux de délégation des pouvoirs financiers, les tableaux des postes équivalents, les tableaux des dépenses de fonctionnement diverses, etc.). Les travaux étaient terminés à 40 p. 100 en date du 31 mars 2009 et leur achèvement est prévu en septembre 2009. • On s'est préparé à la mise en œuvre des états financiers vérifiés en 2010-2011 en décrivant et en examinant les contrôles généraux de la TI et les contrôles financiers clés. Ces travaux respectent l'échéancier établi et leur achèvement est prévu en mars 2010. **Satisfait à toutes les attentes** • On a mis en œuvre un nouveau modèle d'achat et amélioré le système financier d'ACC. • On a formé le Comité ministériel de vérification comme l'exige la politique de vérification interne, tenant des séances d'information et d'orientation pour les membres en 2008-2009. • On a poursuivi l'élaboration du processus relatif au Plan intégré des ressources humaines et des activités par la formation des gestionnaires et des consultants en RH et des plans plus ciblés. • On a consolidé la principale plate-forme informatique d'ACC qui permis la prestation d'offres de services communs. • En adoptant une approche normalisée du développement des systèmes, des services Web nouveaux et étendus ont été élaborés à l'intention de nos clients, notamment une application de système pour les services de réadaptation professionnelle à laquelle ont accès les fournisseurs de services de l'extérieur. • On a créé le centre de l'intégrité, de l'éthique et de la résolution des conflits en février 2009, ce qui a permis de faire des économies et de réunir un certain nombre d'organismes existants. **Dépasse les attentes** • On a exercé une gestion efficace de la Technologie de l'information en appliquant des descriptions de travail génériques gouvernementales aux membres du personnel de la TI de l'Administration centrale et en adoptant un cadre normalisé de rendement, de	**Résultat stratégique** • Liens à tous les résultats stratégiques Cette priorité favorise l'atteinte des objectifs stratégiques de l'ensemble du Portefeuille grâce à l'amélioration du soutien, des processus administratifs et de la responsabilisation. Des possibilités d'amélioration ont été cernées dans les plans continus avec des dates d'achèvement prévues en 2009-2010.

Priorités opérationelles	Type	Progrès accomplis	Liens avec les résultats stratégiques
		planification et de gouvernance qui a permis à ACC d'établir un réseau de vidéoconférences visant la réduction des frais de déplacement des membres du personnel et des clients. • Un examen stratégique a été effectué, lequel nous a offert une occasion d'examiner de quelle façon la prestation des programmes est assurée, de déterminer si ces derniers ont atteint les résultats escomptés et de cerner les changements possibles en vue d'améliorer leurs capacités. Cet examen est un processus permanent qui permet d'assurer la responsabilisation dans l'ensemble de l'organisation afin de veiller à ce que les programmes d'ACC continuent de répondre aux besoins des clients.	

Risques et défis

Contexte de risque

Les programmes d'Anciens Combattants Canada sont offerts par un réseau de plus de 40 bureaux répartis à l'échelle du pays et à l'étranger. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) tient des audiences à Charlottetown et partout au pays. Pour leur part, les centres du Bureau de l'ombudsman des vétérans se situent à Charlottetown et à Ottawa. Afin de fournir ces services, le Portefeuille comptait sur 4 425 employés à temps plein et partiel et bénéficiait d'un financement de 3,35 milliards de dollars en 2008-2009.

Le contexte de fonctionnement du Portefeuille s'est grandement complexifié en raison de divers facteurs, tels que l'évolution du profil démographique des clients et du personnel, les contextes économique et budgétaire, les priorités gouvernementales (améliorations des processus, de la transparence et de la responsabilisation de la gestion) et la participation continue du Canada aux opérations internationales. Tout ceci accentue la pression exercée sur le rendement opérationnel alors qu'ACC, le TACRA et le Bureau de l'ombudsman des vétérans font le maximum pour bien servir leurs clients.

Risques pour l'organisation

On a reclassé les principaux risques recensés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2008-2009 dans les quatre sections suivantes qui abordent les risques et les défis pour le Portefeuille, les stratégies d'atténuation qu'il a déployées pour y faire face et ses interventions à cet égard en 2008-2009.

Risques et défis : l'environnement du client – capacité d'adaptation pour répondre aux besoins changeants du client et s'accommoder des changements démographiques

En date du 31 mars 2009, Ancien Combattants Canada fournissait des avantages et des services à 219 000 clients. Bien que ce nombre n'ait pratiquement pas changé par rapport aux 220 000 clients en mars 2008, la composition de cette clientèle évolue. En 2008-2009, le pourcentage d'anciens combattants traditionnels est passé de 37 p. 100 à 34 p. 100 de la clientèle d'ACC, celui des membres des familles d'anciens combattants décédés est demeuré inchangé à 36 p. 100, alors que celui des vétérans de l'ère moderne est passé de 24 p. 100 à 27 p. 100; les membres de la Gendarmerie royale du Canada représentaient 3 p. 100 de la clientèle.

Bien que le nombre des anciens combattants ayant servi en temps de guerre décline et qu'on prévoie que ces derniers ne formeront que 22 p. 100 de la clientèle d'ACC dans cinq ans, la demande de soins intensifs nécessaires au

soutien de ces anciens combattants vieillissants et de leurs conjoints continue de croître.

Les demandes et les attentes accrues des vétérans de l'ère moderne et de leurs familles à l'égard des programmes et de la prestation des services sont différentes de celles des anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Le nombre de membres des Forces canadiennes qui ont servi leur pays dans des missions de maintien de la paix ou d'autres opérations internationales a considérablement augmenté au cours des dernières années. Le changement de la cadence opérationnelle a entraîné une hausse des traumatismes liés au stress opérationnel et un besoin correspondant de niveaux élevés de soutien de la part d'ACC et du MDN pour les membres des FC et leurs familles. On prévoit qu'au cours des cinq prochaines années, le nombre de clients des FC passera de 27 p. 100 à 37 p. 100 de la clientèle d'ACC.

Par ailleurs, la GRC fait toujours face à de nombreux défis, tout en composant avec les dangers, les risques et les stress inhérents au maintien de l'ordre. Le nombre de pensions d'invalidité et d'avantages connexes fournis par ACC aux membres de la GRC continue de grimper. On prévoit que ces derniers compteront pour 5 p. 100 de la clientèle d'ACC dans cinq ans.

Le défi lié à l'activité de programme « Programmes du Souvenir » consiste à raviver le souvenir en faisant participer les jeunes et à commémorer comme il se doit les vétérans de l'ère moderne pour leurs services rendus au Canada.

Bien que ces facteurs touchent tous les secteurs du Portefeuille, le principal enjeu est de s'assurer que les programmes et services du Portefeuille demeurent pertinents et répondent aux besoins des clients d'ACC. Comme le profil démographique de la clientèle évolue, on dénombre moins d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre et davantage de vétérans de l'ère moderne. En plus de s'adapter à une clientèle en changement constant, il faut être en mesure de fournir des services aux clients où qu'ils se trouvent.

Étant donné ce cadre opérationnel, le défi est de s'assurer que le Ministère peut s'adapter rapidement et efficacement afin de répondre aux besoins et attentes des clients.

Réponse au risque concernant la clientèle
Pour répondre aux changements dans les besoins des vétérans de l'ère moderne ainsi que dans la démographie de ce groupe, le Ministère :

- a poursuivi une transformation majeure de ses programmes grâce à la mise en œuvre des programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants qui mettent l'accent sur le bien-être et la réintégration à la vie civile;
- a procédé à la mise en œuvre d'une stratégie en matière de santé mentale qui vise une intervention précoce et globale, notamment l'établissement de cliniques de traitement des TSO et le réseau de soutien social aux victimes de stress opérationnel qui permet d'offrir du soutien aux familles;
- a collaboré étroitement avec le MDN afin d'intensifier notre présence dans les bases et les escadres du MDN, d'harmoniser nos services (notamment les services de transition), et d'améliorer ses activités de sensibilisation destinées aux clients des Forces canadiennes de l'ère moderne et à leurs familles;
- a réparti les cas de clients de façon plus égale dans le réseau du Bureau de services juridiques des pensions.

Pour ce qui est des anciens combattants traditionnels ayant servi en temps de guerre, le Ministère :

- a révisé sa stratégie sur les soins de longue durée;
- a procédé à un examen des tableaux des avantages;
- a modernisé l'Hôpital Sainte-Anne afin de procurer aux anciens combattants un environnement adapté à leurs besoins en évolution. Le projet de rénovation sera complété en 2009-2010. En raison de son expertise dans le domaine des soins de longue durée et de la prestation de services de santé mentale spécialisés aux anciens combattants

traditionnels et aux vétérans de l'ère moderne, l'Hôpital Sainte-Anne continue de créer des partenariats, tout en déterminant des options pour l'avenir.

Afin de relever le défi qui consiste à raviver le souvenir par l'intégration des jeunes et la commémoration des vétérans de l'ère moderne, on a élaboré des stratégies visant à faire participer davantage les jeunes grâce à une augmentation de notre présence dans les forums de réseautage social qu'ils comprennent et utilisent. On se sert des résultats de l'examen des activités commémoratives de 2008 pour concevoir des plans stratégiques et d'action visant à traiter les questions liées à la commémoration des membres des FC.

En réponse au risque concernant la perte des connaissances organisationnelles, le Portefeuille a adopté une approche plus axée sur la gestion des ressources humaines (RH) en mettant l'accent sur la planification intégrée des ressources humaines et des activités, notamment en élaborant des plans de relève, des plans de perfectionnement professionnel et des plans d'apprentissage et mettant sur pied des systèmes d'information de gestion afin d'assurer le suivi des résultats et d'augmenter la capacité des gestionnaires de prendre des décisions éclairées en matière de RH.

Risques et défis : contexte gouvernemental – capacité d'équilibrer les attentes du gouvernement du Canada et les besoins changeants des clients

Dans les principales priorités économiques du gouvernement du Canada, on trouve la réforme du secteur financier mondial, une saine gestion des finances publiques, la préservation des emplois pour les familles, l'intensification des investissements et des échanges commerciaux, et l'amélioration de l'efficacité du gouvernement. Le gouvernement du Canada a poursuivi la réduction de la dette et des impôts, a ciblé les dépenses gouvernementales et a apporté un appui additionnel aux secteurs de l'économie qui connaissent des difficultés.

Afin de garantir l'efficacité de la fonction publique, le greffier du Conseil privé intervient dans quatre domaines prioritaires pour le renouvellement de la fonction publique : la planification, le recrutement, le perfectionnement des employés et l'infrastructure habilitante. Notre ministère est fermement engagé dans tous les aspects du renouvellement.

En raison des changements connexes aux processus et systèmes opérationnels, les demandes et les besoins accrus des clients entraînent des niveaux plus élevés de risque. Les attentes changeantes des Canadiens et la nécessité d'un plus haut degré de visibilité et de responsabilisation ont aussi constitué un défi pour la culture de la prestation des services, alors que les pressions s'intensifiaient pour répondre aux demandes de renseignements du Bureau de l'ombudsman des vétérans et que l'on a fait face à une augmentation des demandes de révisions ministérielles.

Les changements continus à la composition des demandeurs, au volume et à l'ancienneté des demandes en instance des représentants, aux volumes accrus de demandes complexes, aux nouvelles exigences de déclaration et aux demandes de renseignements des requérants et des intervenants ont représenté les principaux facteurs liés aux services qui ont eu une incidence sur l'application des programmes du TACRA .

L'élaboration de sa structure et de ses processus organisationnels et le fait d'avoir eu à composer avec une accumulation notable des demandes des clients ont été les principaux facteurs qui ont eu un effet sur le Bureau de l'ombudsman des vétérans au cours de sa première année de fonctionnement complète.

Il se peut que le Portefeuille ne soit pas en mesure d'équilibrer efficacement les attentes accrues du gouvernement du Canada et les besoins changeants des clients.

Réponse au risque concernant le contexte gouvernemental

On a atténué les risques mentionnés ci-dessus en prévoyant les besoins, en tenant les membres

du personnel informés et en participant à l'évolution des dossiers, en analysant le cadre opérationnel d'ACC, en assurant le perfectionnement professionnel par la formation et l'assistance professionnelle, et en continuant d'améliorer les processus de prestation des services. Le rôle que joue l'ombudsman des vétérans dans le recensement des obstacles aux services, au soutien et aux avantages des anciens combattants représente un autre exemple de l'atténuation du risque.

Les priorités, les politiques, les programmes et les services d'ACC sont conformes aux priorités du gouvernement du Canada et du greffier du Conseil privé. Plus précisément, grâce à des initiatives comme la planification intégrée des ressources humaines et des activités, ACC a fait progresser les initiatives de renouvellement de la fonction publique du gouvernement du Canada et appuyé les priorités économiques visant à assurer une saine gestion des finances publiques et à rendre le gouvernement plus efficace. En 2008, on a entrepris un examen stratégique des programmes et des dépenses, on a cerné les aspects à améliorer et les économies à réaliser tout en maintenant le niveau de services et d'avantages aux anciens combattants du Canada et à leurs familles. En outre, on a contribué à l'atteinte de la priorité du gouvernement en matière de sécurité grâce aux programmes et aux services à l'appui des membres et vétérans des Forces canadiennes et des anciens membres et membres actifs de la GRC.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) s'est attaqué au risque lié à la prestation des services en collaborant avec les représentants des clients pour accélérer le nombre d'audiences des demandeurs et en surveillant étroitement le nombre de cas en instance en vue de recenser et d'entendre les demandes les plus anciennes. À cause de contraintes financières, le Tribunal a confié les travaux additionnels aux ressources existantes.

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans s'est concentré sur le recrutement du personnel tout en gérant l'arriéré de demandes de clients en 2008-2009. En se fondant sur les résultats de sa première année de fonctionnement, le Bureau doit examiner les ressources disponibles nécessaires à la réalisation d'activités de programmes efficaces.

Risques et défis : capacité liée aux connaissances et aux employés
Les départs à la retraite des employés possédant une bonne mémoire collective et d'autres employés clés pourraient entraîner une perte de connaissances de l'organisation, compromettre la prestation des avantages et des services et restreindre la capacité d'ACC de répondre aux demandes des clients et de l'administration. L'existence de ressources suffisantes en TI au-delà des deux prochaines années pourrait influer sur la capacité du Ministère d'appuyer pleinement les initiatives administratives. Si les stratégies de recrutement, de planification, d'apprentissage et de formation des RH ne sont pas menées à bien, le Portefeuille pourrait éprouver des difficultés à remplir son mandat de service à ses clients et à satisfaire aux exigences prévues par la loi et à celles du CRG. La capacité des membres du personnel de s'accommoder d'autres changements et la souplesse requise par l'attribution de ressources limitées sont d'autres facteurs dont il faut tenir compte.

Réponse au risque lié aux connaissances et aux employés
Le Portefeuille a élaboré des stratégies touchant le recrutement, la planification des ressources humaines, l'apprentissage et la formation. Les réponses d'ACC comprenaient la participation du personnel, le transfert de connaissances, la surveillance des ressources humaines, l'établissement de répertoires de candidats préqualifiés, la formation des membres du personnel par rotation de postes et l'intensification du recrutement de diplômés de niveau postsecondaire.

Risques et défis : partenariats et entrepreneurs
Les partenariats et les contrats à des tiers sont essentiels à la prestation des services d'ACC, qui fait le maximum pour offrir ces services à ses clients le plus près possible de leur lieu de résidence et fait appel à un marché dans lequel

on constate une diminution du nombre de fournisseurs de services.

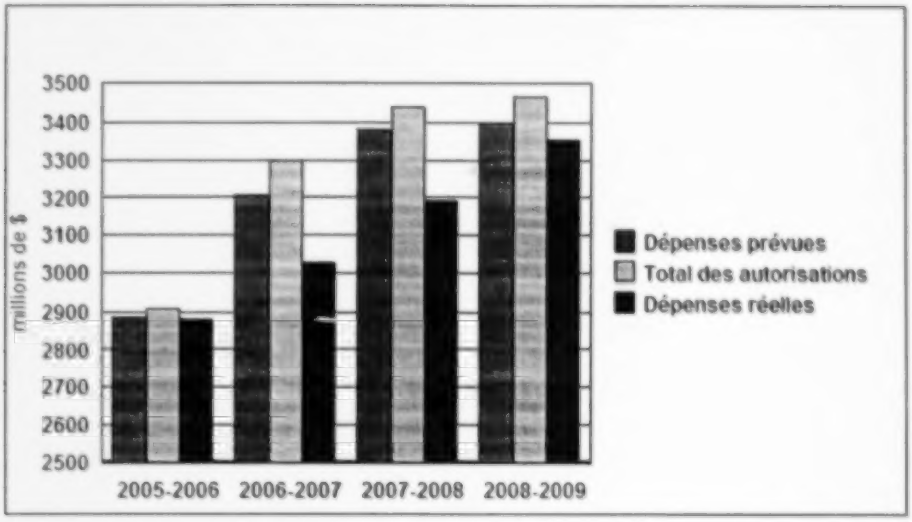
Bien que la probabilité qu'ACC, ses partenaires ou les entrepreneurs auxquels il recourt qui ont accès aux renseignements de l'organisation violent le caractère confidentiel des renseignements personnels soit faible, le Ministère doit quand même se préparer à affronter ce risque potentiel. Le défaut de passer des marché à temps ou de ne pas les exécuter représente un autre type de risque.

Réponse au risque pour les partenariats
Le Ministère a fait face à ces risques en intégrant la gestion de l'information à tous ses projets majeurs, en exécutant des processus efficaces de surveillance des contrats, en maintenant des communications proactives et en assurant un suivi. Plus précisément, on a collaboré avec les entrepreneurs et les organismes centraux à la gestion des travaux de rénovation de l'Hôpital Sainte-Anne. En outre, on a formé un groupe de travail en 2006 pour travailler à la conclusion d'un nouveau contrat pour le traitement des demandes de soins de santé et les services connexes (le système fédéral de traitement des demandes de soins de santé qu'utilisent ACC, la GRC et le MDN). En 2008-2009, les membres de ce groupe ont collaboré avec les organismes centraux à l'achèvement de la demande de proposition et de l'énoncé des travaux.

Au sein du Portefeuille, on assure la liaison avec d'autres ministères fédéraux dont les mandats se rapportent étroitement à celui d'ACC. Avec le MDN, ACC coopère à la transition harmonieuse des membres des FC qui quittent les Forces et leurs familles. Grâce au Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS), ACC et cinq partenaires fédéraux ont collaboré à la définition, à la promotion et à la mise en œuvre de programmes de soins de santé plus efficients et efficaces, ont exercé un leadership stratégique et maintenu les niveaux de soins de santé tout en réalisant des économies d'échelle. Le Ministère a aussi coopéré avec les autorités sanitaires régionales, provinciales et territoriales à la satisfaction des besoins de ses clients et communiqué régulièrement avec les organismes des intervenants qui militent en faveur de services de soins de longue durée, de services de soins à domicile, de services sociaux et de services de santé améliorés au nom de leurs membres.

Les collaborations et les partenariats maintenus avec d'autres ministères, intervenants et organismes d'anciens combattants sont aussi essentiels aux programmes de commémoration. À la suite d'une évaluation des programmes, on a renouvelé le Programme des contributions aux partenaires pour une période de cinq ans avec des modalités mises à jour, ce qui permet d'intégrer de nouvelles initiatives comme Engagement des entreprises et Marketing.

Profil des dépenses



millions de $	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
	Actuel	Actuel	Actuel	Actuel	Prévue	Prévue	Prévue
Totaux	**2 881,4**	**3 028,0**	**3 196,5**	**3 353,3**	**3 364,1**	**3 309,0**	**3 304,8**

En étudiant la tendance des dépenses d'Anciens Combattants Canada, on remarque des augmentations des dépenses réelles pour l'exercice 2008-2009. Ces hausses se rapportent à plusieurs facteurs, notamment la mise en œuvre graduelle des programmes en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants, les ajustements annuels de l'indice des prix des avantages versés aux clients ou en leur nom, admissibilité élargie pour les avantages dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants pour les principaux fournisseurs de soins et les survivants handicapés ou à faible revenue, les paiements à titre gracieux relatifs à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown, le financement additionnel accordé dans le budget de 2007 pour la prestation de services améliorés aux anciens combattants, l'ouverture de cinq autres cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel et la mise sur pied du Bureau de l'ombudsman des vétérans et les ajustements du coût salarial liés aux conventions collectives signées.

Les augmentations mentionnées ci-dessus ont été partiellement contrebalancées par une baisse du nombre de pensions d'invalidité, d'allocations d'incapacité et des allocations aux anciens combattants et les avantages médicaux comme les médicaments sur ordonnance et le matériel spécial.

Postes votés et législatifs affichés dans le Budget Principal

(millions de $)					
Poste voté ou législatif (L))	Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif	2006-2007	2007-2008	2008-2009	
		Dépenses actuelles	Dépenses actuelles	Budget principal	Dépenses actuelles
1	Dépenses de fonctionnement - Anciens Combattants *	833,3	867,7	970,5	924,6
5	Dépenses en capital - Anciens Combattants	20,3	26,3	22,9	22,4
10	Subventions et contributions - Anciens Combattants	2 125,3	2 250,2	2 353,7	2 350,5
15	Dépenses de fonctionnement - Tribunal des anciens combattants (révision et appel) - Anciens Combattants	9,5	10,2	9,6	12,2
(L)	Contributions aux avantages sociaux des employés	39,1	41,4	40,7	43,3
(L)	Ministre des Anciens Combattants recevant un salaire et une allocation automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(L)	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des anciens combattants	-	0,2	0,2	0,1
(L)	Remboursement des montants crédités aux revenus des années antérieures	0,3	0,2	-	-
(L)	Montants adjugés par un tribunal	-	0,1	-	-
(L)	Utilisation du produit de la vente des biens excédentaires de l'État	0,1	0,1	-	0,1
(L)	Remboursement, aux termes de l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*, des rajustements de compensation faits conformément à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	-	-	-	-
	Redressement de la provision actuarielle de l'assurance des soldats de retour au pays	-	-	-	-
(L)	Crédits de soutien à la réintégration en vertu de l'article 8 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*	-	-	-	-
	Total pour le Portefeuille	3 028,0	3 196,5	3 397,7	3 353,3

On observe des différences importantes entre les périodes de référence de 2007-2008 et de 2008-2009, notamment des augmentations des versements de prestations en raison de la mise en œuvre graduelle des programmes en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants, la hausse des paiements à titre gracieux relatifs à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown, des augmentations des versements de prestations dues à l'admissibilité élargie dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants pour les principaux fournisseurs de soins et les survivants handicapés ou à faible revenue, les hausses des coûts des soins de longue durée et des soins des traumatismes liés au stress opérationnel et les augmentations du coûts salarial liées aux conventions collectives signées.

* Le 1er crédit englobe ce qui suit : frais administratifs et généraux engagés pour appuyer l'exécution des programmes (288,0 millions de dollars en 2007-2008, 307,2 millions de dollars en 2008-2009). Le reste du 1er crédit est pour : biens et services achetés au nom des anciens combattants, tels que les médicaments d'ordonnance, les soins de longue durée, etc. (558,8 millions de dollars en 2007-2008, 587,0 millions de dollars en 2008-2009); les services de santé, de réadaptation professionnelle et d'aide au placement de la nouvelle Charte des anciens combattants (3,1 millions de dollars en 2007-2008, 5,3 millions en 2008-2009); et paiements à titre gracieux liés à l'utilisation de l'agent Orange à la BFC Gagetown (17,8 millions de dollars en 2007-2008, 25,1 millions de dollars en 2008-2009).

SECTION II - ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat Stratégique n° 1 : Les anciens combattants et les autres clients admissibles atteignent un niveau de bien-être idéal grâce à des programmes et des services qui soutiennent les soins et les traitements qui leurs sont apportés de même que leurs besoins en matière d'autonomie et de réinsertion.

Activité de programme 1.1 : Pensions, allocations, indemnités d'invalidité et de décès, et soutien financier					
Ressources financières 2008-2009 (millions de $)			**Ressources humaines 2008-2009 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	**Prévues**	**Actuels**	**Écart**
2 166,6	2 223,8	2 165,4	1 353	1 437	(84)
Résultats prévus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**	
Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des indemnités convenables qui contribuent à leur bien-être	Le pourcentage des clients qui considèrent que les programmes et les services qui leur sont offerts répondent adéquatement à leurs besoins	85 p. 100	Satisfait à presque tout (Rendement réel de 68 p. 100 selon le sondage de 2007)	D'après le Sondage national de 2007 sur la satisfaction de la clientèle, 68 p. 100 des clients estiment que les programmes et services qu'ils ont reçus satisfont à leurs besoins. Les résultats variaient d'un groupe à l'autre de clients visés par le sondage (anciens combattants ayant servi en temps de guerre, vétérans et membres des Forces canadiennes de l'ère moderne; survivants et membres actifs et à la retraite de la GRC). Plus précisément, la vaste majorité (soit 80 p. 100) des clients d'ACC anciens combattants ayant servi en temps de guerre ont indiqué que les programmes et services d'ACC répondent à leurs besoins. Pour les clients de la GRC et des Forces canadiennes, les résultats étaient sensiblement inférieurs, soit de 71 p. 100 et de 68 p. 100 respectivement. Quant aux survivants, 51 p. 100 ont signalé que les programmes et services d'ACC répondent à leurs besoins. L'écart entre les taux de satisfaction pourrait être attribuable aux différences qui existent quant à l'admissibilité aux programmes et services d'ACC, plus particulièrement ceux qui touchent l'ensemble des prestations de soins de santé offertes dans le cadre du programme des prestations d'invalidité et du programme de soutien du revenu. Au cours des six dernières années, ACC a fait des progrès pour ce qui est de mieux répondre aux besoins des clients des Forces canadiennes de l'ère moderne en particulier. La proportion de clients des Forces canadiennes qui estimaient que les programmes et services d'ACC satisfont à leurs besoins est passée de 59 p. 100 en 2001 à 68 p. 100 en 2007.	

ACC offre aux personnes admissibles des pensions ou des indemnités d'invalidité ou de décès, ainsi que du soutien financier pour indemniser les clients des difficultés qui découlent d'invalidités et de pertes de revenu. ACC dispose d'une gamme complète et intégrée de programmes d'indemnisation et de bien-être visant à appuyer ses clients, soit les anciens combattants de la Première Guerre mondiale et de la Seconde Guerre mondiale, les anciens combattants de la guerre de Corée, les anciens combattants de la marine marchande, les vétérans des Forces canadiennes, les membres des Forces canadiennes, les époux, les conjoints de fait, certains civils et les survivants et personnes à charge du personnel militaire et civil. De plus, ACC administre, en vertu d'un protocole d'entente, les pensions d'invalidité pour la Gendarmerie royale du Canada.

Analyse du rendement

Indemniser correctement les anciens combattants et leurs familles figure au premier rang des priorités d'Anciens Combattants Canada. À cette fin, le Ministère surveille la rapidité avec laquelle sont prises les décisions touchant les programmes de pensions, d'allocations et d'indemnités d'invalidité et de décès afin d'assurer l'accès à ces programmes, de même que la pertinence des décisions. En 2008, ACC a rajusté sa méthode de calcul des normes de service en exprimant en pourcentage, plutôt qu'au moyen d'un rapport sur la moyenne des délais d'exécution, le nombre de demandes traitées suivant la norme de service et le nombre de celles ne répondant pas à cette dernière. L'objectif visé avait été fixé à 90 p. 100, en fonction des calculs antérieurs, mais il a été révisé à 80 p 100 pour mieux correspondre à la réalité. En 2008-2009, dans 78 p. 100 des premières demandes, ACC a rendu une décision en respectant la norme de service de 24 semaines. De plus, le Ministère a effectué un examen de l'assurance de la qualité de son processus lié aux premières demandes afin de mesurer la conformité globale aux lois, règlements, politiques et processus opérationnels. Les résultats de l'examen révèlent un taux national de conformité de 91 p. 100, ce qui est supérieur à l'objectif de 90 p. 100. Quant aux processus liés aux décisions et aux paiements relatifs aux prestations, les taux de conformité étaient plus élevés, soit de 96 p. 100 et de 98,5 p. 100 respectivement, supérieur à leur objectifs de 90 p. 100.

Au chapitre de la sous-activité du soutien financier, ACC surveille également la rapidité avec laquelle sont prises les décisions, afin d'assurer un niveau d'accès approprié de sorte que les clients admissibles reçoivent en temps opportun le soutien financier dont ils ont besoin. En 2008-2009, nous avons traité 87 p. 100 des demandes d'allocation aux anciens combattants dans les 30 jours suivant la réception de la demande, ce qui représente un taux sensiblement inférieur à notre objectif de 90 p. 100.

Le 1er octobre 2008, ACC a lancé l'initiative « Avocats sans frontières » qui vise à améliorer l'accès des clients aux services offerts par les bureaux du Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) dans l'ensemble du pays. Cette initiative a permis de réduire de façon draconnienne le délai d'exécution, qui était de 166 jours en avril 2008 et a été ramené à 94 jours en mars 2009. De plus, 96 p. 100 des clients du BSJP ont indiqué qu'ils étaient généralement satisfaits ou très satisfaits des services offerts par le Bureau.

Leçons tirées

Le Ministère reconnaît les liens qui existent entre ses programmes de prestations d'invalidité et de soutien du revenu et la santé et le bien-être de ses clients. C'est pourquoi il a jugé prioritaire au cours de l'année de renforcer sa capacité d'évaluer ces liens en mesurant le rendement et en mettant un accent accru sur l'efficacité des programmes. De plus, le Ministère a adopté un style clair et simple dans la correspondance (il a commencé par la révision des lettres de décisions sur les prestations d'invalidité). Nous avons réalisé que la rédaction dans un style clair et simple est un processus compliqué qui exige un important dialogue entre les experts en la matière, les experts juridiques et les experts en rédaction afin que les lettres soient rédigées dans le seul but de transmettre le message voulu au client dans des termes simples et dénués de termes juridiques et bureaucratiques. La communication en langage clair aidera les clients à mieux comprendre les décisions rendues par le Ministère et les règles qui les motivent, ainsi que leurs droits de demander une révision ou un appel de la décision.

Avantages pour les Canadiens

Le versement de pensions d'invalidité, d'allocations et de prestations permet aux Canadiens d'indemniser les anciens combattants pour les invalidités découlant du service militaire pour le pays, de même que leurs familles, ainsi que de reconnaître ce service. Le soutien financier aide les anciens combattants et leurs familles à subvenir à leurs besoins économiques et à conserver la dignité qu'ils méritent tant en raison des sacrifices qu'ils ont consentis pour leur pays.

Activité de programme 1.2 : Prestations et services de soins de santé et de réinsertion					
Ressources financières 2008-2009 (millions de $)			**Ressources humaines 2008-2009 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	**Prévues**	**Actuels**	**Écart**
1 160,9	1 168,4	1 121,1	2 199	2 282	(83)
Résultats prévus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**	
Les anciens combattants et les autres clients admissibles reçoivent des soins de santé et des services de réadaptation qui contribuent à leur bien-être	Le pourcentage des clients qui, après avoir été évalués au cours de l'année, ont mentionné que les avantages médicaux et les services de réadaptation offerts par Anciens Combattants Canada ont eu une incidence positive sur leur état de santé	85 p. 100	Satisfait à presque tout (Rendement réel mesuré indirectement en 2008-2009)	D'après le Sondage national de 2007 sur la satisfaction de la clientèle, 79 p. 100 des clients bénéficiaires des avantages médicaux estiment que le programme a satisfait à leurs besoins. Les résultats varient d'un groupe à l'autre de clients visés par le sondage, 83 p. 100 des anciens combattants ayant servi en temps de guerre ayant indiqué que le programme a répondu à leurs besoins. Ce pourcentage était de 69 p. 100 pour les clients des Forces canadiennes. L'écart entre les taux de satisfaction pourrait être attribuable au fait que les anciens combattants ayant servi en temps de guerre ont généralement accès à toute la gamme des avantages médicaux tandis que, pour la majorité des vétérans de l'ère moderne, l'accès au programme est limité aux avantages médicaux liés à une affection ouvrant droit à pension. Selon le sondage de 2007, 74 p. 100 des clients bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants étaient d'avis que le programme répondait à leurs besoins. Il y avait des différences marquées d'un groupe de clients à l'autre, la vaste majorité (87 p. 100) des anciens combattants ayant servi en temps de guerre ayant indiqué que les services du PAAC satisfont à leurs besoins. Pour les clients des Forces canadiennes, les résultats étaient légèrement inférieurs, soit 83 p. 100. Quant aux survivants, ils étaient beaucoup moins nombreux (52 p. 100) à estimer que le PAAC satisfait à leurs besoins. L'écart entre ces résultats, particulièrement en ce qui a trait aux survivants, peut être attribuable aux contraintes touchant l'admissibilité à certains éléments du PAAC. À titre d'exemple, les survivants ont accès à des services d'entretien ménager et d'entretien du terrain pour répondre à leurs besoins, mais ils n'ont pas droit aux soins personnels, aux soins intermédiaires en soins infirmiers et aux adaptations au domicile. D'après les résultats du Sondage sur la satisfaction de la clientèle, 97 p. 100 des bénéficiaires du Programme des soins de longue durée vivant ailleurs que dans des établissements du Ministère étaient satisfaits des services de soins spécialisés qu'ils ont reçus.

Anciens Combattants Canada offre des avantages pour soins de santé, un Programme pour l'autonomie des anciens combattants, des soins en établissement et des mesures de soutien à la réadaptation et à la réinsertion dans la vie civile aux anciens combattants et à d'autres clients admissibles. Le Programme de soins de santé vise à améliorer la qualité de vie des clients d'ACC, à favoriser l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que les clients demeurent chez eux et dans leur collectivité.

Analyse du rendement

Les programmes de soins de santé et de rétablissement offerts par ACC visent à rendre les vétérans canadiens et les autres clients moins vulnérables en répondant à leurs besoins de soins de santé et en facilitant leur réadaptation optimale. En dépit du mauvais état de santé de

bon nombre de nos clients, les résultats du sondage et les données administratives indiquent que les programmes du Ministère ont un effet favorable sur leur santé et leur bien-être.

Dans le cadre de la sous-activité des soins de longue durée et des soins fournis en foyer d'accueil, ACC affecte des fonds pour la prestation de soins spécialisés à plus de 10 000 anciens combattants dans l'ensemble du Canada.

Les services de soins de santé et les autres services offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants aident les anciens combattants à demeurer dans leur foyer le plus longtemps possible. De fait, ACC offre des services de soins à domicile et de soutien à plus de 100 000 clients, dont 79 p. 100 ont plus de 80 ans. En 2008-2009, seulement 2 p. 100 (soit 1 269) des anciens combattants qui bénéficiaient des services du PAAC ont été admis dans un établissement de soins de longue durée. En moyenne, ils avaient plus de 86 ans.

ACC offre aussi l'accès aux services psychosociaux, médicaux et de réadaptation aux vétérans de l'ère moderne dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants, depuis avril 2006. Au 31 mars 2009, 2 586 clients recevaient des services de réadaptation et 250 clients avaient terminé le Programme. En 2007, nous avons administré un sondage afin de mesurer les résultats du Programme dans les secteurs de la santé, de la sécurité financière, de la participation à l'emploi, de l'intégration à la collectivité et de la perception de la reconnaissance à l'égard du service militaire. Nous n'avons pas encore de données pour les clients qui ont terminé le Programme; toutefois, les données pour l'exercice 2007-2008 révèlent un taux d'invalidité élevé chez les participants au Programme. Les clients d'ACC inscrits au Programme de réadaptation sont en moins bonne santé physique et mentale que la population canadienne (96 p. 100 des Canadiens sont en meilleure santé physique et mentale que les clients d'ACC) et ils sont plus à risque de connaître des troubles de dépression (62 p. 100 comparativement à 20 p. 100). Également, 69 p. 100 de ces clients indiquent avoir un faible sentiment d'appartenance à leur collectivité. Ces résultats ont des conséquences significatives pour le Ministère quant au degré et à la durée du soutien que nécessitent ces clients pour se réintégrer à la vie civile.

ACC a continué d'améliorer les avantages et services qu'il offre à ses clients par divers moyens, notamment la Stratégie révisée sur les soins de longue durée, l'examen des tableaux des avantages, l'élargissement du PAAC, l'ouverture de nouvelles cliniques TSO et les partenariats avec le MDN en vue d'offrir des services dans les bases et les escadres des FC.

Leçons tirées

Dans le cadre de sa stratégie en matière de santé mentale, ACC a établi un réseau de cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) chargées de fournir des services spécialisés de santé mentale aux vétérans et à leurs familles. D'après une évaluation menée en octobre 2008, il incombait à ACC de préciser la structure de régie des cliniques TSO, renforcer ses relations de responsabilisation avec les fournisseurs de services et établir un cadre financier plus robuste pour le réseau. En réponse aux recommandations, ACC a mis à jour les lignes directrices cliniques et administratives, précisé les rôles et responsabilités des partenaires des TSO et établi des modèles propres aux disciplines afin de normaliser la communication des données. Le réseau des cliniques TSO est un élément crucial pour permettre à ACC de contribuer au bien-être des clients. Pendant l'exercice 2008-2009, plus de 75 p. 100 des clients des cliniques TSO ont signalé une amélioration dans leur état attribuable aux services qu'ils ont reçus du réseau.

Avantages pour les Canadiens

Le Ministère offre des programmes et des services qui contribuent à la santé et au bien-être des hommes et des femmes qui ont servi et qui continuent de servir le Canada en temps de guerre et de conflit comme en temps de paix, ce qui contribue ainsi à l'identité nationale des Canadiens. En aidant les vétérans et leurs familles à faire la transition sans heurts de la vie militaire à la vie civile, nous optimisons la capacité de ces personnes de continuer de faire une contribution utile à leur collectivité et à notre pays.

Résultat Stratégique n° 2 : Les Canadiens et les Canadiennes se souviennent de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix et en situation de conflit armé, et leur témoignent de la reconnaissance.

Activité de programme 2.1 : Programmes du Souvenir					
Ressources financières 2008-2009 (millions de $)			**Ressources humaines 2008-2009 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	**Prévues**	**Actuels**	**Écart**
50,6	53,6	45,6	157	152	5
Résultats prévus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**	
Les Canadiens et Canadiennes qui participent aux commémorations comprennent et connaissent la valeur des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix	Le pourcentage de Canadiens et Canadiennes qui sont conscients des contributions et des sacrifices des anciens combattants de notre pays	60 p. 100	Dépasse (Rendement réel de 84 p. 100)	Une enquête omnibus effectuée dans le cadre de la Semaine des anciens combattants 2008 a révélé que 84 p. 100 des Canadiens sont conscients des contributions des anciens combattants et des sacrifices accomplis par ces derniers et croient que leur apport est d'une importance majeure au développement de notre pays. Un pourcentage élevé de Canadiens (92 p. 100) sont d'avis qu'on devrait témoigner notre reconnaissance envers les anciens combattants et se disent fiers et bien informés du rôle que les militaires canadiens remplissent dans la résolution des conflits et le maintien de la paix. Bien que 79 p. 100 des Canadiens affirment être très fiers du rôle exercé par les militaires canadiens, un pourcentage plus faible d'entre eux (71 p. 100) s'estiment bien informés du rôle que ces derniers ont joué lors de conflits armés comme les Première et Seconde Guerres mondiales, la guerre de Corée et la guerre en Afghanistan.	

Les programmes de commémoration visent à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices des personnes qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix, et en situation de conflit armé, à inciter les collectivités à commémorer ces réalisations et ces sacrifices et à sensibiliser les collectivités à leur importance dans la vie des Canadiens et Canadiennes d'aujourd'hui.

Analyse du rendement

La note de rendement de cette activité de programme est très élevée. Le public canadien est au fait des cérémonies commémoratives et veut en apprendre davantage à ce sujet, comme l'indiquent les 2,3 millions de visites à la section « Le Canada se souvient » du site Web d'ACC, les 337 000 visites à la section « Les jeunes et les éducateurs » de ce même site Web et la diffusion de 2,4 millions de documents d'apprentissage et d'information publique et de produits promotionnels. Au cours de la dernière année, le Ministère a souligné un certain nombre d'étapes clés, notamment le 90e anniversaire de la fin de la Première Guerre mondiale, le 55e anniversaire de l'armistice suivant la guerre de Corée, le 65e anniversaire de la bataille de l'Atlantique et la première Journée nationale des Casques bleus. Sur la scène internationale, ACC entretient 14 monuments commémoratifs en Europe, dont le Mémorial du Canada à Green Park, un monument récemment acquis situé à Londres, en Angleterre.

Le leadership qu'exerce ACC et les partenariats établis dans les programmes du souvenir aident de nombreux Canadiens, notamment les jeunes,

à participer à des activités du souvenir axées sur la collectivité en leur fournissant des occasions d'apprentissage, en organisant des événements commémoratifs au Canada et à l'étranger, et en les aidant dans la réalisation de leurs propres activités du souvenir. Afin de rejoindre notre jeunesse, ACC a recours aux sources de renseignements électroniques et du Web, comme les outils de réseautage social et Internet. ACC a commencé à miser sur ces ressources en affichant la vignette de la Semaine des anciens combattants 2008 sur YouTube et en créant un presse-papiers virtuel contenant des photos et des graphiques commémoratifs que les jeunes peuvent télécharger vers des pages de réseautage social et des blogues. De nouveaux documents qu'on a ajoutés au site Web d'ACC sont aussi utiles aux jeunes. On a cerné le besoin d'une stratégie exhaustive de leadership jeunesse et celle-ci est en cours d'élaboration.

En 2008-2009, le Ministère a collaboré à l'élargissement de tous les types de partenariats afin de rejoindre davantage de Canadiens et de les sensibiliser à la commémoration des anciens combattants. Par exemple, dans le cadre d'un projet pilote de partenariat intitulé « Engagement des entreprises » et réalisé conjointement avec la Ligue canadienne de football (LCF), on a affiché bien en vue des messages commémoratifs devant 60 000 partisans présents dans les stades et 1,7 millions de téléspectateurs supplémentaires pendant les matchs de demi-finales de 2008 de la LCF et on a fourni des renseignements commémoratifs dans le programme du souvenir qui ont été en vedette sur le site Web de la LCF. Dans un autre cas, ACC a appuyé la Vigile 1914-1918 de la Société d'histoire nationale du Canada.

Du 4 au 11 novembre, le nom de plus de 68 000 Canadiens et Canadiennes qui ont perdu la vie pendant la Première Guerre mondiale ont été projetés sur le Monument commémoratif de guerre du Canada à Ottawa et sur la Maison du Canada à Londres, en Angleterre, de même que dans bon nombre des capitales provinciales du Canada.

Leçons apprises

Généralement, les cérémonies commémoratives répondent aux besoins des anciens combattants traditionnels d'ACC. Cependant, les vétérans de l'ère moderne sont moins satisfaits et 29 p. 100 d'entre eux ne se considèrent pas comme des vétérans. Afin de s'assurer que leurs efforts sont reconnus et honorés, nous recherchons activement des moyens d'encourager la participation des vétérans de l'ère moderne aux activités commémoratives.

En se fondant sur les évaluations du Programme des contributions aux partenaires et du Programme de funérailles et d'inhumation, on a cerné les processus trop longs et complexes et on met en œuvre des changements pour s'assurer de l'efficacité et de la rationalisation des programmes.

La Tournée d'apprentissage d'ACC pour l'événement tenu à l'étranger dans le cadre du 90e anniversaire s'est révélée une occasion d'apprentissage extraordinaire pour treize jeunes canadiens. Cependant, une évaluation a permis de constater que les résultats obtenus en ce qui concerne la communication avec les jeunes n'équilibrent pas les ressources engagées et que les tournées éducatives destinées aux jeunes offertes par des organismes privés semblent rejoindre un public et une clientèle plus larges. On explore des façons d'aider les organismes externes à faciliter les tournées jeunesse à l'étranger.

Avantages pour les Canadiens

Il existe deux types d'avantages aux programmes commémoratifs pour les Canadiens. Pour les anciens combattants, ils apportent la reconnaissance et la gratitude qu'ils méritent tant. Ces programmes d'ACC aident également les Canadiens, particulièrement les jeunes, à se sensibiliser aux accomplissements de tous les anciens combattants et à leurs sacrifices consentis et à les remercier de leurs efforts, ce qui contribue à l'obtention du résultat stratégique.

Résultat stratégique n° 3 : Règlement juste et efficace des appels relatifs aux pensions et indemnités d'invalidité et de l'allocation aux anciens combattants déposés par les anciens combattants du temps de guerre, les vétérans et membres des Forces canadiennes, les clients de la GRC, les civils et les membres de leur famille admissibles.

Activité de programme 3.1: Processus de recours du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) en matière des pensions et des indemnités d'invalidité					
Ressources financières 2008-2009 (millions de $)			**Ressources humaines 2008-2009 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	**Prévues**	**Actuels**	**Écart**
13,8	16,9	16,6	147	135	12
Résultats prévus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**	
Équité des programmes des pensions d'invalidité, des indemnités d'invalidité et des allocations aux anciens combattants	Le pourcentage des décisions de la Cour fédérale du Canada qui confirment les décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	50 p. 100	Satisfait à presque tout (Rendement réel de 44 p. 100)	Quand tous les moyens du Tribunal pour régler les conflits sont épuisés, les requérants peuvent en appeler à la Cour fédérale pour une révision judiciaire. En 2008-2009, 16 appelants ont présenté une demande à la Cour fédérale (soit moins de 0,6 p. 100 des 2 871 décisions d'appel et de réexamen du Tribunal). La Cour fédérale a rendu neuf décisions – dont quatre ont maintenu le verdict du Tribunal et cinq ont été renvoyées au Tribunal pour y être réentendues. Deux décisions ont été retournées au Tribunal en vertu d'une ordonnance sur consentement et une demande a été abandonnée.	

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) offre aux anciens combattants du temps de guerre, aux anciens combattants et aux militaires des Forces canadiennes admissibles, aux clients de la GRC ainsi qu'aux civils admissibles et à leur famille la possibilité de demander des audiences de révision et d'appel pour assurer l'équité du processus décisionnel relatif aux demandes de pensions d'invalidité, d'indemnités d'invalidité et d'allocations aux anciens combattants.

Analyse du rendement

En 2008-2009, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a fixé des objectifs afin de maximiser son temps d'audition des demandes des clients et de rendre 7 000 décisions. On a dépassé ces objectifs grâce à une augmentation du nombre d'auditions et en collaborant avec les représentants pour déterminer et fixer la date des audiences des demandes les plus anciennes. Le Tribunal a ciblé la réduction des calendriers des requérants et a apporté des améliorations aux échéanciers sous son contrôle. De l'enregistrement auprès du Tribunal à l'annonce de la décision, le temps moyen de l'examen des demandes est passé de 180 jours en 2007-2008 à 174 jours en 2008-2009, ce qui inclut le temps partagé entre le Tribunal et les représentants du requérant pendant lequel on attend la détermination du moment de l'audition de la demande mais qui dépend de la préparation du requérant et de l'horaire des auditions. Le temps moyen d'attente des demandes d'audience de révision est passé de 144 jours en 2007-2008 à 65 jours en 2008-2009. Le Tribunal a diminué le nombre de cas entendus à moins de 2 000 demandes en instance, dont 1 200 sont prêtes à être entendues, ce qui représente une charge de travail raisonnable.

En moyenne, 65,4 p. 100 des décisions de révision finalisées et 45,2 p. 100 des décisions d'appel rendues ont modifié une décision antérieure. Quatre-vingt-dix pour cent des décisions de révision ont été annoncées dans un délai moyen de 31,9 jours et quatre-vingt-dix pour cent des décisions d'appel l'ont été dans un délai moyen de 27,3 jours.

Leçons apprises

Comme le choix d'en appeler d'une décision appartient au requérant, le Tribunal n'exerce aucun contrôle sur le volume de demandes qu'il reçoit ou le temps dont les représentants ont besoin pour préparer l'audition des cas. Dans le contexte de ce défi continu, des contraintes financières et de la demande de calendriers d'audition des demandes plus courts, le Tribunal apporte des ajustements à l'échéancier des audiences et met à leur disposition des moyens technologiques pour relever ces défis.

Le Tribunal a mis en œuvre des méthodes de partage et de stockage de documents électroniques. Bien que ces initiatives soient parvenues à fournir un accès opportun aux renseignements sur les demandes, le Tribunal continuera de trouver des façons d'améliorer ce processus avec le Bureau de services juridiques des pensions, la Légion royale canadienne et ACC, et d'en discuter avec ces organismes.

Le volume de demandes complexes est en hausse et des procédures traditionnelles se sont ajoutées au traitement des demandes. Le TACRA examinera ses normes de service afin de s'assurer qu'elles sont d'un usage courant, qu'elles sont pratiques et significatives pour les demandeurs qui attendent les décisions les concernant et pour les membres et le personnel du Tribunal dont on attend qu'ils satisfassent aux engagements.

Le TACRA reconnaît que la communication avec les demandeurs et les représentants est essentielle à leur compréhension du programme et des processus du Tribunal. Ce dernier continuera d'intensifier ses efforts afin de répondre aux besoins d'information des parties intéressées par le biais de son site Web et d'autres outils de communication.

Avantages pour les Canadiens

Le Tribunal continue d'appuyer l'engagement du gouvernement du Canada à assurer un processus d'appel juste et indépendant. Afin de donner l'occasion aux demandeurs d'apporter un témoignage oral à l'appui de leurs réclamations en cas d'incapacité, le Tribunal a visité plus de 30 villes pour tenir des audiences de révision en personne en 2008-2009. On a examiné plus de 7 100 demandes de clients anciens combattants du Canada, de membres et vétérans des Forces canadiennes et de membres de la Gendarmerie royale du Canada. Le Tribunal a réduit le nombre de cas en instance et a été en mesure d'entendre les demandes selon le calendrier prévu.

Résultat stratégique n° 4 : Les recommandations de l'ombudsman favorisent le traitement juste et équitable des clients admissibles.

Activité de programme 4.1 : Examen indépendant et recommandations du Bureau de l'ombudsman des vétérans concernant les plaintes de clients individuels et d'ordre général					
Ressources financières 2008-2009 (millions de $)			**Ressources humaines 2008-2009 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses actuelles**	**Prévues**	**Actuels**	**Écart**
5,8	6,0	4,6	40	33	7
Résultats prévus	**Indicateurs de rendement**	**Objectifs**	**État du rendement**	**Sommaire du rendement**	
Les plaintes individuelles des clients sont traitées de façon efficace en temps opportun. Fait rapport sur les recommandations ayant trait aux problèmes systémiques complexes et aux nouveaux enjeux Les programmes et les services offerts par ACC répondent aux besoins des clients	Le délai de traitement entre la réception d'une plainte au Bureau de l'ombudsman jusqu'à son évaluation et sa résolution	À être déterminé	s/o	L'exercice 2008-09 a représenté la première année complète de fonctionnement. On a concentré les efforts sur les analyses comparatives des secteurs d'activité des enquêtes, de la recherche et des interventions précoces. On raccourcira les délais de traitement des demandes des clients	
	Le nombre de recommandations faites à l'organisation	À être déterminé	s/o	Le Bureau a présenté une série de questions, d'observations et de documents de travail ainsi qu'un rapport administratif sur le Programme de funérailles et d'inhumation du Ministère.	
	Le nombre de cas réglés à l'amiable	À être déterminé	s/o	Le Bureau a étudié 707 cas au cours de l'exercice, dont 493 (70 p. 100) ont été résolus de façon non officielle et on a soumis 214 cas à une enquête approfondie, puisqu'ils comportaient des conséquences systémiques possibles.	

Le Bureau de l'ombudsman des vétérans offre, aux anciens combattants ayant servi en temps de guerre, aux vétérans et aux membres des Forces canadiennes, aux membres et aux ex-membres de la GRC, aux autres clients d'ACC, aux époux, aux conjoints et aux enfants à charge d'une personne des groupes susmentionnés, aux survivants ou aux enfants d'une personne décédée qui faisait partie de l'un ou l'autre de ces groupes ainsi qu'aux représentants de ces groupes, la possibilité de demander une évaluation indépendante de leurs plaintes. Leur demande sera alors examinée par une personne impartiale qui ne faisait pas partie du processus décisionnel contesté. L'ombudsman a le mandat : d'examiner et de régler les plaintes des clients et de leurs représentants liées au respect des dispositions de la Déclaration des droits des anciens combattants; de cerner et d'examiner les questions nouvelles et d'ordre systémique liées aux programmes et services fournis ou administrés par le Ministère, ou par des tiers au nom de ce dernier, qui ont une incidence négative sur les vétérans et les anciens combattants du Canada; d'examiner et de régler les plaintes des vétérans et des anciens combattants du Canada et de leurs représentants liées aux programmes et services

fournis ou administrés par le Ministère, ou par des tiers au nom de ce dernier, notamment les décisions sur des cas en particulier liées aux programmes et services qui ne peuvent pas être portées en appel auprès du Tribunal; d'examiner les problèmes d'ordre systémique liés au Tribunal et de faciliter l'accès des vétérans et anciens combattants aux programmes et services, grâce à de l'information et à des aiguillages.

Analyse du rendement

L'exercice 2008-2009 a représenté la première année de fonctionnement complète du Bureau de l'ombudsman des vétérans. À la suite de sa nomination en novembre 2007, l'ombudsman des vétérans a doté son bureau en personnel et a comblé tous les postes sauf sept avant mars 2009.

L'ombudsman a formé un comité consultatif composé de 19 personnes représentatives de la communauté des anciens combattants. Les membres de ce comité se sont réunis en juin et en novembre 2008 et se sont révélés un groupe de rétroaction efficace.

En juin 2008, l'ombudsman a lancé sa campagne nationale intitulée N'oublions personne, destinée à attirer l'attention du public sur le sort des personnes défavorisées. On a annoncé cette initiative lors de la première d'une série « d'assemblées générales » tenues à Charlottetown, à Calgary, à Cold Lake, à Halifax et à Prince Albert. L'ombudsman a épousé la cause des anciens combattants sans abri, a fait participer le Ministère à la définition du problème, et a amené le Ministère à les rejoindre et à les aider. L'ombudsman a aussi rencontré les groupes d'anciens combattants et les anciens combattants individuellement afin de prendre compte de leurs préoccupations et les intégrer aux efforts déployés pour trouver la meilleure façon dont le gouvernement pourrait répondre à leurs besoins.

Le Bureau a défini des procédures et des processus administratifs en 2008-2009 comme les lignes directrices en matière d'intervention précoce, les lignes directrices du Bureau de l'ombudsman des vétérans et d'ACC en matière d'interface, les normes de préparation de résumés de cas d'intervention précoce, les lignes directrices sur les cas jugés probants, les procédures à suivre pour les visites des intervenants, les calendriers des analyses comparatives des résultats, le processus utilisé pour la formulation des demandes de renseignements et des observations et pour produire des rapports administratifs et d'enquête, et les normes de services pour communiquer avec les intervenants primaires, notamment par téléphone, par courriel, par courrier de surface et par Internet.

Afin de traiter les questions systémiques qui ont surgi au cours de sa première année de fonctionnement, le Bureau a fait quatre observations, a produit trois documents de discussion et un document administratif contenant sept recommandations.

Leçons apprises

On a déterminé les ressources financières et humaines consacrées au Bureau en se fondant sur les organismes similaires et les volumes indicatifs d'activités. Après la première année de fonctionnement du Bureau, on constate le besoin d'examiner les ressources nécessaires au maintien d'une activité de programme efficace.

Le début des opérations sans les effectifs minimums a entraîné des défis de « dotation » à relever au moment de répondre aux demandes et aux attentes des intervenants et de composer avec une accumulation notable de demandes. Le Bureau de l'ombudsman des vétérans s'est concentré sur le traitement de ces accumulations et a averti les intervenants de prévoir des délais d'attente des réponses officielles.

Bien que le Bureau de l'ombudsman des vétérans ait choisi les logiciels de gestion de la correspondance existants d'ACC et les ait adaptés à ses besoins, il aurait peut-être été préférable d'opter pour des logiciels de gestion de cas ayant une capacité intégrée de compiler des statistiques et de produire des rapports.

La transmission des plaintes des intervenants à une unité de soutien centrale du Ministère n'a pas permis de produire les résultats escomptés et on a établi que le Bureau devait assurer la liaison directement avec les membres du personnel de l'unité organisationnelle appropriée du Ministère.

Avantages pour les Canadiens

L'ombudsman des vétérans est un agent responsable indépendant qui relève directement du ministre. On a créé le Bureau pour sauvegarder la Déclaration des droits des anciens combattants et garantir que la prestation des programmes et services du gouvernement aux anciens combattants du Canada et aux autres catégories de clients se fait avec justice et cohérence. Le Bureau de l'ombudsman des vétérans se sert des résultats de recherches impartiales et factuelles afin de cerner les questions relatives à l'application des programmes. Le Bureau assure une présence hautement visible dans la collectivité et sensibilise le public canadien aux questions d'intérêt touchant les anciens combattants du Canada.

SECTION III - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Principales données financières

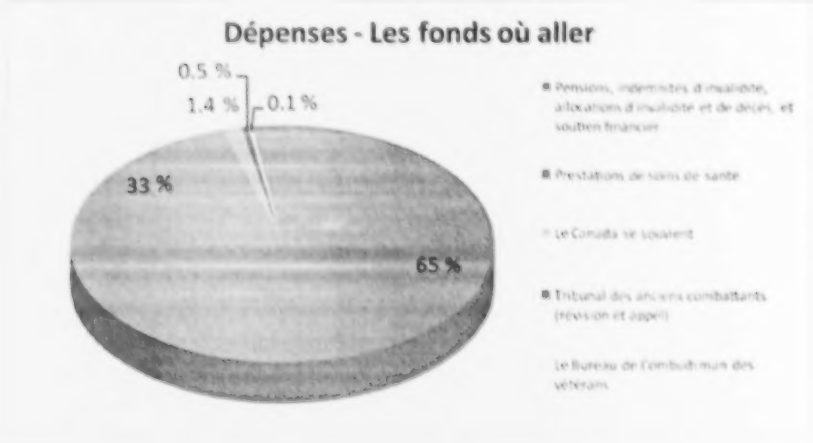
Pour le période se terminant le 31 mars 2009
Bilan financier résumé
(en milliers de dollars)

	2009	2008	Écart, en pourcentage
Actif	163 155	142 054	15 p. 100
Passifs	145 687	119 544	22 p. 100
Capitaux propres	17 468	22 510	(22 p. 100)
Total des dettes et capitaux propres	163 155	142 054	15 p. 100

Pour le période se terminant le 31 mars 2009
État des résultats résumé
(en milliers de dollars)

	2009	2008	Écart, en pourcentage
Dépenses	3 380 378	3 197 486	6 p. 100
Revenus	21 746	21 410	2 p. 100
COÛT DE FONCTIONNEMENT NET	3 358 632	3 176 076	6 p. 100

Graphique des Principales données financières



États financiers

On peut trouver les états financiers du Portefeuille pour l'exercice 2008-2009 sur le site Web d'ACC à l'adresse suivante : www.vac-acc.gc.ca/renseignements/sub.cfm?source=ministere/rapports/etats-financiers

Consultations

Anciens Combattants Canada possède d'excellents antécédents de coopération avec les principaux organismes d'anciens combattants au Canada et les intervenants clés, une réputation qui se forge grâce à des communications, à des consultations et des contacts fréquents. Deux activités clés alimentent cette relation mutuellement bénéfique : des séances de consultation et les organismes consultatifs.

Les séances de consultation auprès des intervenants clés permettent de créer de la visibilité, de recueillir les observations de ces derniers, d'établir un consensus et de recevoir l'appui nécessaire pour réaliser des améliorations continues. Voici les groupes consultés régulièrement : la Légion royale canadienne, les Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada, le Conseil national des associations d'anciens combattants, l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix, l'Association canadienne de Vétérans des forces de la paix des Nations Unies et l'Association du Canada des anciens combattants de la guerre du Golfe. La plupart du temps, ces séances servent à solliciter la rétroaction et les conseils des membres de ces associations sur les politiques, les procédures et les programmes existants, ce qui donne au Ministère une idée claire de ce qui va bien et de ce qu'on pourrait améliorer. Parfois, quand on dispose de l'autorité nécessaire pour le faire, les séances de consultation permettent de partager des renseignements et de recueillir les observations des intervenants sur les changements proposés aux responsabilités liées aux programmes. On a tenu un certain nombre de séances multilatérales (en avril, en janvier et en février) et de séances régionales (en novembre et février) en 2008-2009, abordant des sujets comme la Stratégie nationale sur les soins de longue durée, les résultats d'un examen du processus de gestion des cas d'ACC et des initiatives stratégiques clés. Les interactions continues du Ministère avec les organismes des anciens combattants reflètent une relation mutuellement bénéfique qui, en bout de ligne, sert bien les intérêts des anciens combattants.

Anciens Combattants Canada consulte régulièrement les autres ministères fédéraux (directement or par le biais du Partenariat fédéral pour les soins de santé), les autorités sanitaires régionales, provinciales et territoriales et les autres pays par le biais du Forum international des cadres supérieurs.

Les assemblées générales et les programmes de sensibilisation de l'ombudsman des vétérans représentent un autre forum de consultation.

Anciens Combattants Canada a mis sur pied les organismes consultatifs suivants et fournit de l'expertise au Ministère sur la mise en œuvre et l'efficacité de ses programmes et services : le Conseil consultatif de gérontologie (CCG), le Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants (GCNCAC) et le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux (GCBS). Ces groupes rassemblent des universitaires et les représentants des organismes des anciens combattants clés et d'autres intervenants. Les membres de ces groupes se sont réunis deux fois pendant l'exercice 2008-2009. Le GCNCAC prépare actuellement un rapport à remettre au Ministère à l'automne 2009 qui recense des lacunes dans les avantages et les services fournis relativement à la nouvelle Charte des anciens combattants.

Un comité consultatif ACC-MDN-GRC sur la santé mentale (regroupant des experts des universités, des chercheurs, des praticiens de même que des représentants du milieu des affaires et des groupes de clients) a été établi afin de fournir des renseignements, une expertise et des conseils à ACC, au MDN et à la GRC sur la recherche, les tendances, les stratégies, les approches et les pratiques exemplaires dans le secteur de la santé mentale et du soutien social.

L'ombudsman des vétérans a créé un comité consultatif dont les membres réfléchissent à toutes les facettes de la communauté des anciens combattants. Ce comité consultatif se révèle un groupe de rétroaction sur les initiatives et les recommandations de l'ombudsman des anciens combattants efficace.

Liste de tableaux électroniques

Les tableaux suivants se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor au

www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2008-2009/index-fra.asp.

Sources de revenus non disponibles
Renseignements sur les dépenses de projets
Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
Stratégie de développement durable
Achats écologiques
Réponse aux comités parlementaires
Vérifications internes
Évaluations

Sites Web

Les sites Web suivants complètent l'information fournie dans le présent rapport. Pour tout complément d'information, veuillez communiquer avec nous aux numéros des lignes de renseignements généraux.

Anciens Combattants Canada
www.vac-acc.gc.ca

Bureau de l'Ombudsman des vétérans
www.ombudsman-veterans.gc.ca

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
www.vrab-tacra.gc.ca

Demandes de renseignements généraux

Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Ministère, de ses programmes ou de ses services, veuillez composer le 1-866-522-2022. Si vous désirez faire une demande de renseignements généraux au sujet du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), veuillez composer le 1-877-368-0859. Pour contacter le Bureau de l'ombudsman des vétérans, veuillez composer le 1-877-330-4343.

Publications du Portefeuille

Le Portefeuille produit toute une gamme de documents sur ses programmes et services. Vous pouvez en obtenir un exemplaire au bureau de district ou au bureau régional d'Anciens Combattants Canada de votre localité.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Planification ministérielle
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown, PE C1A 8M9
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca